

**PROSEDUR OPERASI STANDARD DAN
GARIS PANDUAN KEBENARAN BEROPERASI
SERTA PERGERAKAN KAKITANGAN
PUSAT PERKHIDMATAN PELANGGAN BAGI
SEKTOR KOMUNIKASI DAN INTERNET
DALAM TEMPOH
PERINTAH KAWALAN PERGERAKAN**





2020

**SURUHANJAYA KOMUNIKASI DAN MULTIMEDIA
MALAYSIA
(SKMM)**

**KEBENARAN BEROPERASI BAGI KAKITANGAN PUSAT
PERKHIDMATAN PELANGGAN DI BAWAH SEKTOR KOMUNIKASI
YANG DIKAWAL SELIA OLEH SKMM DALAM TEMPOH PERINTAH
KAWALAN PERGERAKAN (PKP)**

1. Perkhidmatan Komunikasi dan Internet telah diwartakan oleh kerajaan sebagai perkhidmatan perlu (*essential services*) yang dibenarkan beroperasi sepanjang tempoh Perintah Kawalan Pergerakan (PKP). Suruhanjaya Komunikasi Dan Multimedia Malaysia (MCMC) adalah agensi kerajaan yang diberi tanggungjawab untuk mengendalikan semua urusan berkaitan dengan industri Komunikasi dan Internet.
2. Minit Ketua Pengarah Majlis Keselamatan Negara (MKN) yang memberikan kelulusan bersyarat beroperasi pada kadar minima bagi perkhidmatan **Pusat Perkhidmatan Pelanggan – syarikat Telekomunikasi dan wakil sah (Tier-1)** di bawah seliaan MCMC semasa tempoh Perintah Kawalan Pergerakan (PKP).
3. MCMC akan menilai dan menentukan jenis perkhidmatan dan bilangan syarikat/premis yang perlu dibuka secara harian / berkala bagi tempoh PKP. Setiap permohonan akan dipertimbangkan selaras dengan arahan dari semasa ke semasa oleh Majlis Keselamatan Negara (MKN) dan akan disesuaikan dengan keperluan industri dan sektor yang terlibat.
4. Skop kerja mengikut zon yang ditetapkan oleh MKN seperti di bawah:

BIL	SKOP KERJA	ZON HIJAU	ZON KUNING	ZON MERAH
1.	Pusat Perkhidmatan Pelanggan Syarikat Telekomunikasi dan Wakil Sah (Tier-1)		Terhad	

Jadual 1

Nota:

- a) "Terhad" bermaksud kebenaran tertakluk kepada arahan daripada Kerajaan Negeri, Pihak Berkuasa Tempatan, Polis Diraja Malaysia dan Agensi-agensiyang berkaitan
- b) Status zon adalah berdasarkan ketetapan yang dibuat oleh Kementerian Kesihatan Malaysia dari semasa ke semasa

5. Waktu operasi yang dibenarkan adalah seperti berikut:

Sektor	Waktu Operasi
Pusat Perkhidmatan Pelanggan	Dihadkan beroperasi hanya pada hari Isnin, Rabu dan Jumaat dari pukul 10 pagi hingga 4 petang atau mana-mana waktu operasi yang ditetapkan oleh pihak Kerajaan Negeri yang berkenaan dari semasa ke semasa.

Jadual 2

6. Bagi permohonan kebenaran beroperasi bagi Pusat Perkhidmatan Pelanggan, proses permohonan adalah seperti di Lampiran A.
7. Jumlah kakitangan yang dibenarkan berkhidmat pada satu-satu masa/hari adalah tertakluk kepada komposisi syarikat/premis termasuk cawangan, sekiranya ada iaitu berdasarkan deklarasikan jumlah kakitangan syarikat sewaktu permohonan dibuat. Komposisi syarikat/premis dan peratusan maksimum yang dibenarkan pada satu-satu masa adalah seperti yang berikut:

Komposisi Kakitangan	Kelulusan maksimum pada satu-satu masa berdasarkan peratusan/bilangan
Pusat Perkhidmatan Pelanggan	3 orang

Jadual 3

8. Jumlah kehadiran setiap kakitangan pada setiap masa hendaklah direkodkan dalam buku daftar khas dengan tulisan tangan kakitangan berkenaan dengan rekod nama, no. kad pengenalan, waktu masuk, tandatangan masuk, waktu keluar dan tandatangan keluar. Rekod kehadiran ini hendaklah disimpan untuk tempoh minimum selama 6 bulan.
9. Syarikat diminta untuk mengemukakan senarai nama pekerja yang dibenarkan untuk bekerja, pekerjaan yang akan dilaksanakan dan lokasi bertugas bagi tujuan pemeriksaan di Ibu Pejabat Polis berdekatan.

PERINCIAN PROSEDUR

A) Panduan Perlindungan Bagi Pekerja:

10. Syarikat hendaklah menghadkan bilangan kakitangan beroperasi seperti pada Jadual 3 atau ditahap yang paling minima atau sehingga 50% daripada jumlah kakitangan sebelum tempoh PKP atau mengikut keperluan pihak berkuasa yang berkaitan.
11. Syarikat hendaklah menyediakan alat saringan suhu badan atau *thermal scanner*, dan mengambil bacaan suhu badan pekerja di pintu masuk pejabat dengan bacaan suhu harian kakitangan direkodkan.
12. Kakitangan yang mempunyai bacaan melebihi kadar tidak sihat (37.5^o) adalah tidak dibenarkan memasuki premis dan menjadi tanggungjawab syarikat merujuk kakitangan berkenaan untuk mendapatkan rawatan di Klinik Kesihatan/Klinik Panel;
13. Prosedur pencegahan Covid-19 hendaklah dipatuhi termasuk penjarakan sosial;

14. Sekiranya terdapat pekerja-pekerja yang berada di bawah pemerhatian KKM (*Person Under Investigation & Person Under Surveillance*), pekerja terbabit tidak dibenarkan datang bekerja dan perlu menjalani tempoh pengasingan yang ditetapkan oleh KKM.
15. Sekiranya terdapat pekerja yang dijangkiti Covid-19, syarikat adalah bertanggungjawab menanggung sepenuhnya semua kos perubatan, proses sanitasi dan lain-lain kos yang berkaitan.

B) Panduan Perlindungan Bagi Pelanggan

16. Syarikat hendaklah memastikan garis panduan amalan terbaik penjarakan sosial disediakan (seperti tanda jarak 1 meter di lantai, meja dan kerusi)
17. Pelanggan perlu mencuci tangan menggunakan cecair pencuci tangan (*hand sanitizer*) yang diletakkan di pintu masuk premis setiap kali masuk dan keluar.
18. Bilangan pelanggan yang berada dalam premis pada satu-satu masa hendaklah dihadkan bagi mengelakkan penularan virus (maksimum: 5 orang sahaja dalam satu masa).

C) Panduan Perlindungan di Tempat Kerja (Premis)

19. Syarikat hendaklah menjalankan proses sanitasi atau nyahkuman di premis sebelum setiap *shift* atau operasi bermula mengikut garis panduan yang ditetapkan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia.
20. Syarikat hendaklah menyediakan cecair pencuci tangan (*hand sanitizer* / *disinfecting kits*) di pintu masuk dan tempat-tempat lain yang berkaitan dalam premis, serta menggalakkan pemakaian penutup hidung dan mulut (*face mask*) oleh setiap pekerja.

21. Syarikat hendaklah memastikan garis panduan amalan terbaik penjarakan sosial disediakan (seperti tanda jarak 1 meter di lantai meja dan kerusi).
22. Sekiranya terdapat pekerja yang dijangkiti Covid-19, syarikat wajib melaporkan kepada Pejabat Kesihatan Daerah Berkaitan dan premis hendaklah **DITUTUP**.

PENGUATKUASAAN

23. SOP ini juga dibaca bersama dengan;
 - 23.1 Peraturan 2 di bawah Peraturan-Peraturan Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit (Langkah-Langkah di dalam Kawasan Tempatan Jangkitan) (No. 3) 2020 (P.U. (A) 117/2020) memperuntukkan perkhidmatan komunikasi dan internet sebagai perkhidmatan perlu (*essential services*) yang dibenarkan beroperasi sepanjang tempoh Perintah Kawalan Pergerakan (PKP).
 - 23.2 Perintah Kawalan Pergerakan Tahap 2 Majlis Keselamatan Negara, peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh pihak Kerajaan Negeri serta Pihak Berkuasa Tempatan. Prosedur Standard Operasi Kebenaran Beroperasi Serta Pergerakan Pekerja Bagi Syarikat-Syarikat Dalam Tempoh Perintah Kawalan Pergerakan yang dikeluarkan oleh Kementerian Perdagangan Antarabangsa dan Industri (MITI).
24. Kelulusan bersyarat yang diberikan tertakluk kepada sebarang perintah dan peraturan yang dikeluarkan oleh Kerajaan Malaysia, pihak Kerajaan Negeri serta Pihak Berkuasa Tempatan dari semasa ke semasa.

25. Kelulusan bersyarat ini akan terbatal sekiranya mana-mana individu dari syarikat komunikasi dan internet, pembekal dan kontraktor didapati melanggar mana-mana perintah dan peraturan yang telah diwartakan *oleh Kerajaan melalui mana-mana peraturan yang dibuat di bawah Akta Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit 1988.*

26. Jika terdapat sebarang percanggahan/ketidakselarasan peruntukan SOP ini dengan *Prosedur Standard Operasi Kebenaran Beroperasi Serta Pergerakan Pekerja Bagi Syarikat-Syarikat Dalam Tempoh Perintah Kawalan Pergerakan*, maka SOP ini adalah terpakai.

27. Garis Panduan ini terpakai sepanjang tempoh PKP dikuatkuasakan.

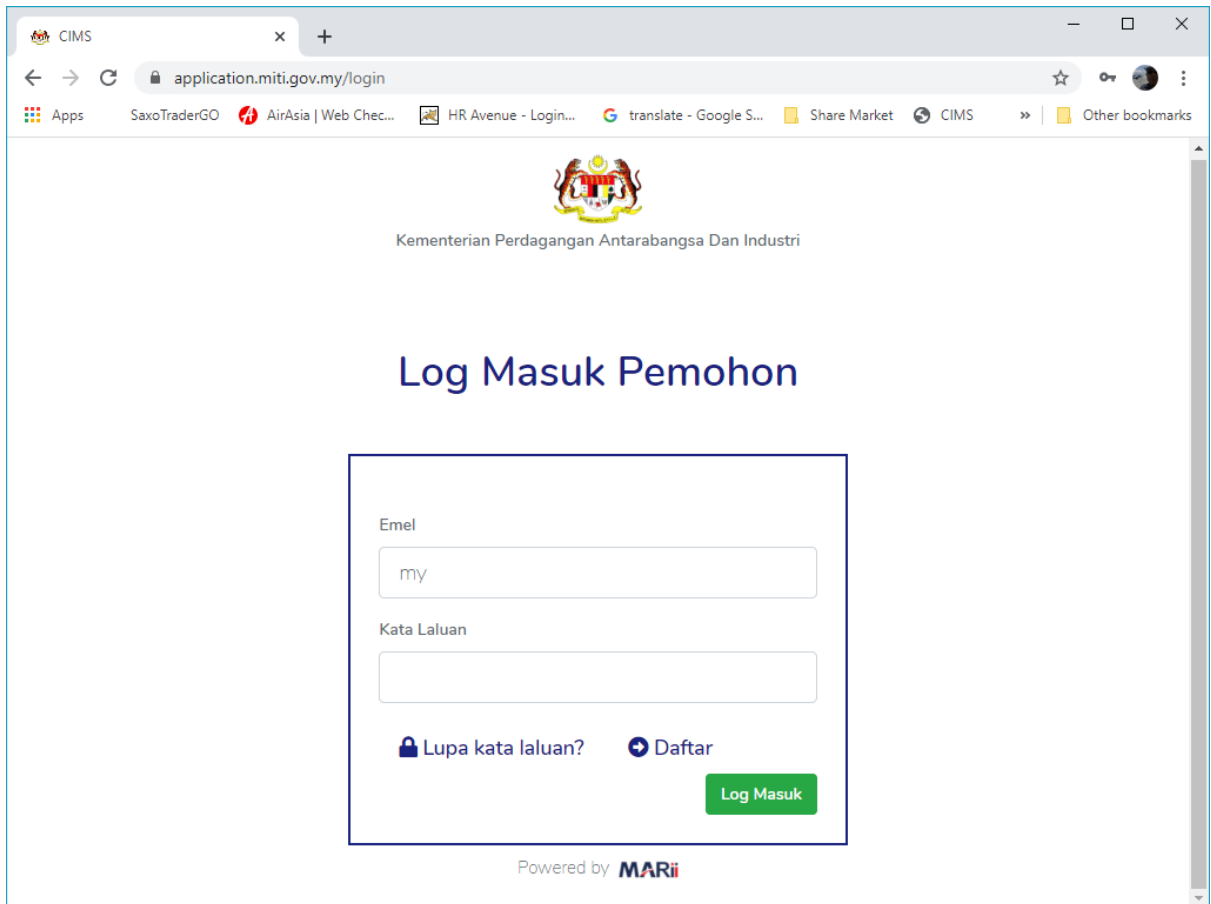
****Kerajaan berhak untuk meminda syarat-syarat di atas tertakluk kepada situasi semasa.***

LAMPIRAN A

PANDUAN PERMOHONAN KEBENARAN BEROPERASI BAGI PUSAT KHIDMAT PELANGGAN

1. Permohonan ini diperuntukkan kepada syarikat telekomunikasi yang memiliki lesen yang sah dari MCMC untuk memohon kebenaran beroperasi bagi Pusat Perkhidmatan Pelanggan syarikat telekomunikasi atau wakil sah dengan mengisi borang maklumat di **Lampiran B** dan mengemukakan kepada MCMC melalui emel: mco.compliance@mcmc.gov.my
2. Syarat permohonan premis Pusat Khidmat Pelanggan yang dibenarkan beroperasi adalah seperti di bawah:
 - i. Jenis pusat khidmat pelanggan yang dibenarkan
 - a. Pusat Khidmat Pelanggan Syarikat Telekomunikasi – beroperasi di kawasan bandar
 - b. Pusat Khidmat Pelanggan Wakil Sah (Tier-1) – beroperasi di pinggir bandar dan luar bandar
 - ii. Perkhidmatan di pusat khidmat pelanggan terhad kepada:
 - a. Pendaftaran talian baru;
 - b. Penukaran sim kad rosak/hilang;
 - c. Penjualan kad tambah nilai (reload);
 - d. Pembayaran bil; dan
 - e. Khidmat teknikal bagi masalah kerosakan.
 - iii. Jumlah bilangan pusat khidmat pelanggan bagi setiap syarikat telekomunikasi tidak melebihi 2 premis setiap daerah.
3. Hanya pusat perkhidmatan pelanggan yang memenuhi syarat-syarat di atas dibenarkan beroperasi. Walaupun surat pengesahan beroperasi dikeluarkan oleh pihak MCMC, kebenaran beroperasi turut tertakluk kepada zon yang ditetapkan oleh MKN seperti di Jadual 1, arahan daripada Kerajaan Negeri, Pihak Berkuasa Tempatan, Polis Diraja Malaysia dan Agensi-agensi yang berkaitan.

4. Pusat Perkhidmatan Pelanggan syarikat telekomunikasi dan wakil sah yang telah dibenarkan beroperasi oleh pihak MCMC diminta untuk mengemukakan permohonan di atas talian melalui pautan <https://application.miti.gov.my> berikut:



The screenshot shows a web browser window with the URL application.miti.gov.my/login. The page features the Malaysian coat of arms and the text "Kementerian Perdagangan Antarabangsa Dan Industri". The main heading is "Log Masuk Pemohon". Below this is a login form with two input fields: "Emel" (Email) containing "my" and "Kata Laluan" (Password). There are links for "Lupa kata laluan?" (Forgot password?) and "Daftar" (Register). A green "Log Masuk" button is at the bottom right of the form. The footer text reads "Powered by MARi".

5. Surat kelulusan melalui sistem MITI membawa lambang Kod QR boleh dicetak dan perlu dibawa oleh pekerja bersama surat kebenaran bekerja oleh pihak syarikat sepanjang pergerakan ke tempat bekerja.

